



## Protocol Volmacht

De Algemene Ledenvergaderingen van het Verbond van Verzekeraars en de Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven hebben op 21 december 2011 respectievelijk 23 november 2011 het volgende protocol voor het volmachtbedrijf vastgesteld.

### Artikel 1. Definities

#### 1.1 Verzekeraar:

Degene die volmacht in de zin van de Wet op het financieel toezicht (Wft) geeft aan de gevolmachtigde agent om voor zijn rekening overeenkomsten van schade-, levens- en/of (natura-)uitvaartverzekeringen te sluiten en te beheren;

#### 1.2 Gevolmachtigde agent:

Een financiële dienstverlener met een volmacht in de zin van de Wft van een of meer verzekeraars om overeenkomsten van schade-, levens- en/of (natura-)uitvaartverzekeringen voor rekening van de verzekeraar te sluiten en te beheren.

#### 1.3 Bemiddelaar:

Een financiële dienstverlener die als tussenpersoon zijn beroep of bedrijf maakt van het tot stand brengen van overeenkomsten van schade-, levens- en/of (natura-)uitvaartverzekeringen en/of het beheren daarvan tussen de verzekeringnemer en de aanbieder in de zin van de Wft.

### Artikel 2. Doel en werkingssfeer

Dit protocol beoogt het volmachtbedrijf een toekomstbestendige rol en positie in de keten te bieden en voorziet daartoe in regelgeving op het gebied van transparantie en beheerste en integere bedrijfsvoering. Verzekeraars zullen het geven en verlengen van een volmacht afhankelijk stellen van de naleving van dit protocol door de gevolmachtigde agent, al dan niet lid van de NVGA. Daarom zal de naleving van dit protocol in de samenwerkingsovereenkomst tussen een verzekeraar en een gevolmachtigde agent worden vastgelegd.

### Artikel 3. Reikwijdte

Dit protocol is als bindende zelfregulering van toepassing op alle verzekeraars die lid zijn van het Verbond van Verzekeraars en op alle gevolmachtigde agenten die lid zijn van de Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven.

### Artikel 4. Gedragscode Verzekeraars

De Gedragscode Verzekeraars is bindende zelfregulering voor alle leden van het Verbond van Verzekeraars. Voor zover de Gedragscode Verzekeraars door de *gevolmachtigde agent* kan worden nageleefd, is hij gehouden tot naleving hiervan. Daarnaast is dit protocol van toepassing. Het staat de verzekeraar en gevolmachtigde agent geheel vrij om in positieve zin (bijvoorbeeld in het belang van de klant) af te wijken van wat in de Gedragscode Verzekeraars en dit protocol is bepaald.



## Artikel 5. Transparantie

### Roltransparantie

1. De *gevolmachtigde agent* zal op zijn website de volgende relevante informatie helder en duidelijk weergegeven:

- dat hij als gevolmachtigde agent optreedt voor verzekeraar(s);
- de verzekeraar(s) voor wie als gevolmachtigde wordt opgetreden;
- de verzekeraar(s) en/of bemiddelaar(s) met een aandelenbelang in de gevolmachtigde agent;
- de rollen dan wel diensten van partijen bij de uitoefening van het volmachtbedrijf;
- klantinformatie inzake contact, vragen en klachten;
- informatie aan consumenten die volgens wet- en regelgeving en/of bindende zelfregulering van het Verbond van Verzekeraars verplicht is voor de verzekeraar.

2. De *verzekeraar* neemt op de website van de risicodragende entiteit op welke gevolmachtigde agent voor welke productgroepen een volmacht heeft en wat dit betekent voor de dienstverlening aan de klant, naast praktische informatie betreffende taakverdeling en bereikbaarheid.

3. De *gevolmachtigde agent* die (al dan niet gedeeltelijk) onderdeel is van dezelfde onderneming of entiteit als een bemiddelaar (een zogenaamde huisvolmacht) zorgt voor en werkt volgens een procedure hoe wordt omgegaan met mogelijk conflicterende belangen tussen bemiddelaar en gevolmachtigde agent, en neemt deze procedure op de website van de gevolmachtigde agent op.

De gevolmachtigde agent zal het volmachtbedrijf uitoefenen binnen een juridische entiteit waarin niet ook activiteiten met betrekking tot bemiddeling en advies zijn ondergebracht, met een eigen jaarrekening. Bovendien zijn afdoende organisatorische maatregelen getroffen om de bedrijfsprocessen van de bemiddelaar en de gevolmachtigde agent gescheiden te houden.

### Belangtransparantie

4. De *gevolmachtigde agent* zal met de bemiddelaar overeenkomen dat op de website van de bemiddelaar op een logische plaats is vermeld met welke gevolmachtigde agent hij is verbonden. De bemiddelaar vermeldt daarbij voorts welke consequentie dit heeft voor het soort advies dat de klant kan verwachten: ongebonden objectieve bemiddeling, ongebonden selectieve bemiddeling, of gebonden bemiddeling. Bij een keuze voor ongebonden selectief of gebonden bemiddeling licht de bemiddelaar toe op welke wijze het belang van de klant daarmee wordt gediend. In alle gevallen wordt de klant specifiek gewezen op de aanwezigheid van een eigen volmachtbedrijf en de invloed die dat op de bemiddeling heeft.

5. De *gevolmachtigde agent* die door aandelenbelangen of andere financiële arrangementen verbonden is met een verzekeraar, vermeldt deze omstandigheid op een logische plaats op zijn website. Ook vermeldt hij of en, zo ja, welke invloed deze omstandigheid heeft op zijn bedrijfsvoering.

6. De *gevolmachtigde agent* zal met de bemiddelaar overeenkomen dat de bemiddelaar bij het aangaan, oversluiten en overvoeren van overeenkomsten de onder 4. en 5. genoemde informatie vooraf aan klanten verstrekt.



## **Artikel 6. Integriteit en bedrijfsvoering**

1. De *verzekeraar* en de *gevolmachtigde agent* zullen (elke schijn van) belangenverstrengeling voorkomen, en stellen het klantbelang voorop.
2. De *verzekeraar* en de *gevolmachtigde agent* zullen in hun samenwerkingsovereenkomst volmacht de uit te besteden werkzaamheden en de hiervoor overeengekomen vergoeding opnemen. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) zal mede op basis hiervan (kunnen) toetsen aan de norm 'passende beloning' van de wetgever en/of de AFM.
3. De *verzekeraar* en de *gevolmachtigde agent* zullen in hun samenwerkingsovereenkomst volmacht opnemen dat de gevolmachtigde agent - indien daar aanleiding voor is - door de verzekeraar in redelijkheid verlangde extra financiële data, waaronder een jaarverslag, aan de verzekeraar overlegt.
4. De *verzekeraar* werkt met een transparant en toetsbaar aanstellingsbeleid, waarbij naast commercieel ook kwalitatief wordt getoetst. De aan te stellen gevolmachtigde agent dient aantoonbaar het verzekeringsbedrijf adequaat te kunnen uitoefenen.
5. De *verzekeraar* werkt met een transparant en toetsbaar exit-beleid om een samenwerkingsovereenkomst volmacht met een niet (goed) functionerende gevolmachtigde agent (waaronder tevens wordt verstaan het niet naleven van dit protocol) te kunnen beëindigen dan wel niet te verlengen.
6. De *gevolmachtigde agent* werkt uitsluitend samen met bemiddelaars tegen wie de betreffende verzekeraar geen bezwaren heeft.

## **Artikel 7. Adviesprocedure**

Vragen over de uitleg van dit protocol kunnen worden voorgelegd aan de Adviescommissie Protocol Volmachten (APV). De APV of haar secretaris zal op basis van de aan haar overgelegde en/of opgevraagde stukken een vrijblijvend advies geven.

## **Artikel 8. Klachtenprocedure**

*Stap 1:* Klagen bij de gevolmachtigde agent en/of de verzekeraar  
Iedereen die vindt dat een gevolmachtigde agent en/of verzekeraar niet handelt volgens dit protocol, moet zich in eerste instantie wenden tot (de directie van) de betreffende gevolmachtigde agent en/of verzekeraar.

*Stap 2:* Klagen bij een andere instantie  
Wordt de klacht naar het oordeel van de klager niet naar tevredenheid afgehandeld, dan kan een consument met een klacht over de naleving van dit protocol terecht bij het Kifid, waar de Ombudsman Financiële Dienstverlening, de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening en de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening actief zijn. De klacht wordt ofwel binnen het Kifid afgehandeld of in geval van een klacht met tuchtrechtelijke aspecten over een verzekeraar doorgestuurd naar de Tuchtraad. De Tuchtraad adviseert het Verbond van Verzekeraars over de te nemen maatregelen. Deze maatregelen zijn vastgelegd in de statuten van het Verbond van Verzekeraars.



### **Artikel 9. Titel en ingangsdatum**

1. Het protocol wordt aangehaald als "Protocol Volmacht".
2. Het protocol treedt in werking op 1 januari 2012 en heeft een looptijd van drie jaren. Na afloop van deze periode wordt het protocol, tenzij anders wordt overeengekomen, telkens stilzwijgend verlengd voor eenzelfde periode.
3. Het protocol is van toepassing op alle op 1 januari 2012 lopende, en na deze datum gesloten en verlengde samenwerkingsovereenkomsten volmacht.